

Conversation avec Liz Rykert

1999-02-25

Utilisé comme il se doit, le courrier électronique peut transformer le lieu de travail ordinaire en un «espace de travail» occupé, sans frontière et productif. L'exploitation du potentiel de cet outil puissant constitue toutefois une expérience frustrante et parfois intimidante, surtout pour les groupes de travail qui ne savent pas très bien l'utiliser. Jusqu'à maintenant!

Liz Rykert et Maureen James ont créé un [guide convivial](#) afin d'aider les équipes de travail virtuelles à exploiter à fond les possibilités sans pareilles du courrier électronique. Au cours d'une entrevue avec Le CRDI Explore, Mme Rykert parle de l'utilisation du courrier électronique dans un contexte de groupe.

Quelle est la différence entre la liste d'envoi et le groupe de discussion ou la conférence?

La liste électronique est un logiciel automatisé qui permet d'utiliser une seule adresse pour envoyer un message à de multiples participants. Elle peut être aussi interactive qu'on le veut. Elle peut être publique ou privée, surveillée ou non. Tout dépend des besoins du groupe. Les listes électroniques sont entièrement asynchrones, ce qui signifie qu'elles n'ont pas de limites chronologiques et géographiques. Il est possible de faire travailler un groupe de personnes ensemble en direct sans qu'elles doivent toutes être au téléphone ou sur Internet en même temps. Les listes permettent essentiellement de faire du travail collectif par courrier électronique au lieu d'avoir à se rendre à un endroit quelconque sur Internet, ce qu'il faut faire dans le cas d'un groupe de discussion, d'une conférence, ou d'un service de bavardage Internet (l'équivalent Internet d'une téléconférence).

Une liste électronique présenterait donc des avantages certains, même si elle n'est pas «synchrone». Je suppose que l'inconvénient, c'est qu'on ne peut répondre sur-le-champ.

Il y a toutefois un avantage paradoxal à cela. Beaucoup de gens sont déjà sortis d'une réunion en se disant : «J'aurais donc aimé dire cela!» Ils n'ont pas cette possibilité de seconde réflexion. Les listes électroniques le permettent parce qu'on peut s'arrêter et se relire. Les interlocuteurs ont peut-être répondu dans un mouvement de colère. Ils peuvent alors répondre de nouveau et aborder vraiment le cœur de la question. Il m'est arrivé souvent d'aider des gens à le faire. Voir ce qui se passe, c'est très intéressant. Cela ne signifie pas que les réunions synchrones ne sont pas importantes. Chaque type différent de communication a sa place.

Vous avez parlé de liste surveillée et non surveillée. Dans votre ouvrage, vous parlez aussi de facilitation. Quelle est la différence entre un surveillant et un facilitateur?

Les rôles de responsable d'une liste comportent en fait trois concepts -- qui peuvent être confiés à des personnes différentes ou à la même personne. Il y a le gérant de la liste, qui ajoute et supprime des abonnés et règle des problèmes -- toutes les exigences techniques relatives à l'administration d'une liste. Il peut être important dans certains contextes d'avoir un surveillant. Dans le cas d'une liste surveillée, tous les messages sont étudiés par une, deux ou plusieurs personnes avant d'être envoyés au groupe. Il y a ensuite un facilitateur qui établit le contact entre les gens et les aide à communiquer, à demeurer concentrés et à prendre des décisions.

Vous mentionnez dans votre ouvrage quatre exigences pour établir une liste : un groupe engagé de participants, un objectif commun, une bonne facilitation et un plan bien structuré. Pourriez-vous préciser?

Beaucoup de gens établissent des listes électroniques ou des espaces de travail collectifs et il ne se passe ensuite rien d'autre. On ne peut simplement établir une liste et espérer que les abonnés viendront. Il faut chercher un groupe de personnes intéressées, qui veulent l'utiliser et qui s'engagent toutes à le faire. Il faut un engagement. Il faut aussi un objet clair qui indique que : «Voici sur quoi porte la discussion».

De quelles techniques de relations interpersonnelles un animateur en direct a-t-il besoin?

Ce sont habituellement des gens qui n'ont pas peur de dire ce qu'ils ne connaissent pas autant que ce qu'ils connaissent. Ils sont à l'aise dans un environnement de travail transparent et ne craignent pas que l'on critique le contenu de leurs écrits. Ces gens ont souvent très confiance dans l'environnement électronique même s'ils n'ont pas besoin de connaissances techniques très poussées. Ils n'ont pas peur de régler un problème ou de continuer de poser des questions jusqu'à ce qu'ils obtiennent des réponses. Ils comprennent très bien le fonctionnement des groupes. Ils manifestent aussi une certaine ouverture -- ils sont disposés à écouter, ainsi qu'à intervenir, résumer ou parler. Lorsqu'un groupe doit choisir un facilitateur en direct, je dis à ses membres de chercher la personne qui obtient toujours quelques renseignements de plus pour les autres.

L'utilisation de listes électroniques doit poser des défis particuliers aux groupes qui oeuvrent dans le domaine international. Il y a les enjeux culturels, les questions de langue, sans oublier les problèmes techniques. Comment vous débrouillez-vous?

C'est là que la planification intervient. Il est possible de définir une foule de ces problèmes d'avance et d'en parler aux gens, de les prévenir qu'ils surgiront, d'en tenir compte lorsqu'ils se présentent et de les régler ensuite.

L'accès est un problème partout. En Amérique du Nord, c'est un problème pour les pauvres et les minorités visibles. En Afrique, le problème est lié à la géographie et à la technologie, ainsi qu'à la pauvreté et à d'autres grandes questions. Il faut continuer d'exercer des pressions pour rendre la technologie aussi accessible que possible. C'est en fait ce que Maureen James -- le coauteur de l'ouvrage -- fait actuellement en Afrique du Sud avec des groupes de femmes. Je fais la même chose ici à Toronto avec des sans-abri. Pour encourager les gens, je leur dis ceci : «Ne vous laissez pas arrêter, mais soyez prudents. Soyez à l'écoute. Ne supposez pas que tout le monde bénéficiera de l'accès. S'il le faut, utilisez des moyens différents pour communiquer -- le télécopieur, par exemple.» Nous nous organisons souvent pour que dans un groupe dont la plupart des membres ne sont pas branchés, au moins une personne le soit. Nous incitons celle-ci à télécharger les renseignements et à les reformater de façon à pouvoir les imprimer et les distribuer manuellement. Les intéressés se réunissent ensuite, formulent leurs commentaires et les font ensuite parvenir aux abonnés.

Et le problème de langue?

La langue la plus répandue dans les listes internationales est l'anglais. Beaucoup de gens essaient de mettre au point des programmes de traduction instantanée, mais les résultats sont épouvantables. Ces programmes n'acceptent pas les accents, par exemple. C'est toujours un problème et les grandes discussions se déroulent en anglais dans la plupart des cas, mais pas exclusivement. Par exemple, lorsque Maureen a animé une liste sur les femmes et la technologie pour préparer

Mondialisation du savoir 97, une grande partie du contenu a été traduite en espagnol et réaffichée ensuite. Si c'est important pour le groupe, celui-ci se débrouille de la meilleure façon possible.

Quel est le conseil le plus important que vous puissiez donner à un groupe sur le point de lancer une liste électronique?

Penser à ce que ses membres font bien. Si un groupe est sur le point de créer une liste électronique, travaille bien et connaît son territoire, j'exploiterais ces atouts et ces domaines où il a confiance en disant : «C'est le même travail que vous faites en direct, sauf que vous ne le faites pas dans un bureau qui ouvre à 9 h et ferme à 17 h et où l'on trouve un pupitre et une chaise. C'est un espace de travail virtuel auquel n'importe qui peut avoir accès n'importe quand.»

Je pense que beaucoup de gens prennent conscience des listes électroniques et de la valeur qu'elles offrent. Mon travail consiste presque exclusivement à planifier des stratégies électroniques et à apprendre aux intéressés à faire du travail électronique en sus de ce qu'ils font déjà. Cela fait une différence énorme pour les groupes parmi lesquels je travaille. Ils adorent cette façon de procéder. Ils apprennent à se débrouiller eux-mêmes et à faire toutes sortes de choses intéressantes. Ils reviennent ensuite me consulter, ce qui est extraordinaire. J'adore ce travail. C'est une véritable passion pour moi!

L'ouvrage

[Du bureau à l'espace: Comment utiliser efficacement les listes électroniques](#)
par Maureen James et Liz Rykert, CRDI 1998 (texte complet en direct)